

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
Т.А. Санниковой
№ 187 а от «01» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Этика профессиональной деятельности

**программы подготовки специалистов среднего звена
«общеобразовательный цикл»**

Самара 2017г.

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией 08.02.11, 43.02.08

Протокол № 9 от «18» 05 2017 г.

Председатель ПЦК Косоурова Е.А.
(Ф.И.О.)

Автор: Кашеева Е.П.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины Этика профессиональной деятельности разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2015 г., № 1444.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина Этика профессиональной деятельности является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;
- **уметь** определять качество оказываемых услуг;
- **уметь** применять различные средства и методы делового общения;
- **уметь** анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- **уметь** управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- **уметь** выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- **знать** социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- **знать** потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- **знать** сущность услуги как специфического продукта;
- **знать** понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- **знать** правила обслуживания населения;
- **знать** организацию обслуживания потребителей услуг;
- **знать** способы и формы оказания услуг;
- **знать** нормы и правила профессионального поведения и этикета;

- **знать** этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- **знать** критерии и составляющие качества услуг;
- **знать** психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих компетенций.

Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)	
Код	Наименование ОК
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10	Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности.

В результате освоения ППССЗ обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 1.2. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

ПК 1.3. Осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и

иной документации на многоквартирный дом.

ПК 1.4. Восстанавливать и актуализировать документы по результатам мониторинга технического состояния многоквартирного дома.

ПК 1.5. Формировать базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество в многоквартирном доме на основании договоров.

ПК 2.1. Вести техническую и иную документацию на многоквартирный дом.

ПК 2.2. Проводить технические осмотры конструктивных элементов, инженерного оборудования и систем в многоквартирном доме.

ПК 2.3. Подготавливать проектно-сметную документацию на выполнение услуг и работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.4. Обеспечивать оказание услуг и проведение работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.

ПК 2.5. Проводить оперативный учет и контроль качества выполняемых услуг, работ по эксплуатации, обслуживанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и расхода материальных ресурсов.

ПК 2.6. Организовывать и контролировать качество услуг по эксплуатации, обслуживанию и ремонту систем водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования, лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, управления отходами.

ПК 2.7. Организовывать и контролировать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ.

ПК 3.1. Организовывать проведение работ по благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.

ПК 3.2. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории.

ПК 3.3. Организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирном доме;

ПК 3.4. Вести учетно-отчетную документацию.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося -68 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 46 часов;
- самостоятельная работа обучающегося - 22 часа.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

В том числе часов вариативной части учебных циклов ППКРС - не предусмотрено.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	22
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, исследовательская работа, работа с нормативной документацией	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Этика профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Общая характеристика деятельности личности	Содержание учебного материала¹	4	
	1. Определение понятия деятельности.		2
	2. Структура деятельности.		2
	3. Освоение деятельности. Навыки.		2
	4. Основные виды деятельности и их развитие у человека.	2	
	Самостоятельная работа №1 Рассмотрение понятии личность и деятельность в отечественной психологии.	4	
Тема 2. Психология общения	Содержание учебного материала	6	
	1. Общение и деловое общение.		2
	2. Восприятие и понимание в процессе общения.		2
	3. Общение как коммуникация.		2
	4. Общение как взаимодействие.	3	
		Практическое занятие №1 Изучение видов невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д.	2
	Самостоятельная работа №2 Невербальные средства общения.	4	
Тема 3. Деловое общение в рабочей группе	Содержание учебного материала	6	
	1. Социально-психологические особенности рабочей группы.		2
	2. Проблема профессиональной зрелости рабочей группы.		2
	3. Типы взаимоотношений в коллективе.		2
	4. Морально-психологический климат и его динамика.		2
	5. Классификация психотипов личностей в рабочей группе.		3
	6. Проблема лидерства.		3
	7. Роль руководителя в становлении коллектива.		
	Практическое занятие № 2	2	

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

	Рассмотрение делового общения в рабочей группе.		
	Самостоятельная работа № 3 Классификация психотипов личностей в рабочей группе.	4	
Тема 4. Этапы и виды делового общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Этапы общения.		3
	2. Деловая беседа.		2
	3. Деловые переговоры.		2
	4. Деловые совещания.		2
	5. Деловые дискуссии.		2
	Самостоятельная работа № 4 Деловая беседа как основной вид делового общения.	2	
Тема 5. Социально – психологические проблемы руководства	Содержание учебного материала	4	
	1. Стиль руководства.		3
	2. Психологические проблемы руководства.		2
	Самостоятельная работа № 5 Роль руководителя в становлении коллектива.	2	
Тема 6. Конфликты и пути их разрешения	Содержание учебного материала	6	
	1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.		3
	2. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.		3
	3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.		3
	4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.		3
	5. Правила поведения в условиях конфликта.		3
	Самостоятельная работа № 6 Конфликтные ситуации в деловом общении.	2	
Тема 7. Этика делового общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Ключевые понятия.		3
	2. Этика делового общения традиционного общества.		3
	3. Современные взгляды на место этики в деловом общении.		3
	4. Общие этические принципы и характер делового общения.		3
	Самостоятельная работа № 7 Этико-психологическая культура делового общения.	2	
Тема 8. Деловой этикет и	Содержание учебного материала	4	

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

культура поведения в профессиональной деятельности	1.	Деловой этикет.		3
	2.	Правила этикета.		3
	3.	Правила вербального этикета.		3
	4.	Правила общения по телефону.		3
	5.	Правила деловой переписки.		3
	Практическое занятие № 3 Рассмотрение речевой культуры делового общения.		2	
	Самостоятельная работа № 8 Специфика западного и восточного этикета.		2	
	Дифференцированный зачет		2	
Всего:			68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета этики профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета: доска настенная учебная.

Технические средства обучения: персональный компьютер, принтер, сканер, экран.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Бизнес-коммуникации: учебное пособие для студентов вузов / Е.А. Покровская, И.Б. Лобанов. - М.: Дашков и К, 2007.
2. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2007.
3. Деловой этикет от "А" до "Я" / И.Н. Кузнецов. - М.: Альфа-Пресс, 2007.
4. Как построить HR-бренд вашей компании. 53 способа повысить привлекательность компании-работодателя / Ольга Бруковская, Нина Осовицкая. - М. [и др.]: Питер, 2010.
5. Культура делового общения: практическое пособие / Ф.А. Кузин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2008.
6. Мастерство делового общения: путь к успеху: учебно-методический практикум / З.С. Стороженко. - М.: Литера, 2009.
7. Основы делового общения: учебное пособие для студентов вузов / А.С. Ковальчук. - М.: Дашков и К, 2007.
8. Психология управления: учебно-методическое пособие / А.В. Наприс. - М.: Московский психолого-социальный ин-т, 2009.
9. Руководитель и персонал: технология взаимодействия / Н.А. Чижов. - М.: Альфа-Пресс, 2007.
10. Современный этикет. Деловой протокол/ Э.Я. Соловьев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2009.
11. Управление общественными отношениями: учебное пособие для студентов вузов / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. - М.: Дашкови К; Ростов н/Д: Наука-Пресс, 2008.
12. Этика бизнеса: учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. - М.: Проспект, 2007.
13. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. - М.: Проспект, 2009.

14. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; М.: ИНФРА-М, Гос. ун-т управления. - Москва: ИНФРА-М, 2007.

Дополнительные источники

1. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. Баженова. – М.: АСТ, 2009.

2. Как бизнесу стать «добрым»: корпоративная социальная ответственность в теории и практике / Н.А. Кричевский, С.Ф. Гончаров. – М.: Дашков и К, 2008.

3. Корпоративная культура. Проблемы и тенденции развития в мире и России / Н.И. Дряхлов. – М.: Наука, 2011.

4. Методические указания к элективному курсу «Этика делового общения» для студентов всех специальностей очной и заочной форм обучения / Сост. И.А. Попкова, М.Г. Лутошкина – Тюмень: изд-во ТюмГНГУ, 2005.

5. Убедительная речь. Как привлечь, заинтересовать и воодушевить аудиторию / Д. Лидс. – М.: Астрель: АСТ, 2007.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме	решение профессиональных задач
умеет определять качество оказываемых услуг	решение профессиональных задач
умеет применять различные средства и методы делового общения	решение профессиональных задач
умеет анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	решение профессиональных задач, оценка результатов контрольных работ
умеет управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	решение профессиональных задач
умеет выполнять требования этики в профессиональной деятельности	решение профессиональных задач, проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	
знает потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	проверка результатов практических работ,
знает сущность услуги как специфического продукта	тестирование
знает понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	тестирование
знает правила обслуживания населения	проверка результатов практических работ,

знает организацию обслуживания потребителей услуг	проверка и оценка заданий самостоятельной работы
знает способы и формы оказания услуг	проверка результатов практических работ,
знает нормы и правила профессионального поведения и этикета	тестирование
знает этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	проверка результатов практических работ,
знает критерии и составляющие качества услуг	решение профессиональных задач
знает психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	тестирование

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявляет устойчивый интерес к профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения	Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	освоения образовательной
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 7. Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Берет на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности.	Обеспечивает безопасные условия труда в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

ПРИЛОЖЕНИЕ

Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Общая характеристика деятельности личности	4	Частично-поисковый метод	ПК 1.1-1.2, 2.2, 2.4
2.	Психология общения	8	Проблемный метод	ПК 2.6-2.7 ПК 3.1-3.3
3.	Деловое общение в рабочей группе	8	Семинар-дискуссия	ПК 1.1-1.4 ПК 2.6-2.7
4.	Этапы и виды делового общения	4	Тренинг	ПК 1.1-1.5 ПК 2.6-2.7
5.	Социально – психологические проблемы руководства	4	Семинар-конференция	ПК 1.2 ПК 2.6-2.7
6.	Конфликты и пути их разрешения	6	Проблемный метод	ПК 1.1-1.4 ПК 2.6 ПК 3.3
7.	Этика делового общения	4	Семинар-дискуссия	ПК 1.1-1.5 ПК 2.6-2.7
8.	Деловой этикет и культура поведения в профессиональной деятельности	10	Тренинг	ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.7 ПК 3.3